Rapport annuel de gestion 2001-2002

Régie du logement

Québec

102-07487/

Rapport annuel de gestion
2001-2002

Régie du logement

Rapport annuel de gestion
2001-2002

Régie du logement

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé
par la Régie du logement.

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1500-D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec)
G1N 2E5

Note : Lorsque le générique masculin
est utilisé dans ce document,
c'est sans aucune discrimination et
uniquement dans le but d'alléger le texte.

Dépôt légal — 2002
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-550-39354-6
ISSN : 0700-3749

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction même partielles sont interdites
sans l'autorisation de la Régie du logement.

Madame Louise Harel
Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Madame la Présidente,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement pour l'exercice financier 2001-2002.

Fidèle aux obligations de la nouvelle *Loi sur l'administration publique*, la Régie du logement a travaillé à l'atteinte des objectifs visés dans le Plan stratégique et à la réalisation des engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyens*. L'environnement socio-économique dans lequel évolue la Régie du logement revêt, cette année, une importance particulière. La rareté des logements locatifs génère une croissance importante des demandes de la clientèle, ce qui, par conséquent, crée une pression supplémentaire sur l'atteinte des objectifs.

Résolument engagée dans un effort de modernisation, la Régie du logement a élaboré et mis en place des outils de suivi qui lui permettent de réaliser une meilleure gestion et de proposer des mesures correctrices lorsqu'elles s'avèrent nécessaires, le tout dans le respect de l'indépendance du Tribunal.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame la Présidente, l'expression de ma haute considération.

Le ministre d'État aux Affaires municipales et à la Métropole, à l'Environnement et à l'Eau

André Boisclair
Québec, juin 2002

Le ministre délégué à l'Habitation,

Jacques Côté
Québec, juin 2002

M. André Boisclair
Ministre d'État aux Affaires municipales
et à la Métropole, à l'Environnement
et à l'Eau
Aile Chauveau, 4e étage
Édifice Jean-Baptiste-De La Salle
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Québec (Québec) G1R 4J3

M. Jacques Côté
Ministre délégué à l'Habitation
Ministère des Affaires municipales
et de la Métropole
Aile Chauveau, 4e étage
Édifice Jean-Baptiste-De La Salle
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Québec (Québec) G1R 4J3

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie du logement pour l'exercice financier 2001-2002.

Ce rapport est présenté conformément à l'article 25 de la *Loi sur l'Administration publique* (L.R.Q., c. A-6.01)

Veuillez agréer, Monsieur le ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La Présidente,

France Desjardins
Montréal, juin 2002

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Si l'on devait choisir deux mots pour illustrer l'exercice financier 2001-2002 à la Régie du logement, je n'hésiterais pas à dire « croissance » et « modernisation ».En effet, la Régie du logement a dû faire face cette année à une augmentation considérable des demandes de fixation de loyer, croissance qui n'est pas étrangère au faible taux d'inoccupation prévalant dans plusieurs villes du Québec. À titre indicatif, le nombre de demandes de fixation de loyer introduites au cours des trois dernières années, a connu une hausse de 212 %. Par ailleurs, l'ensemble des causes introduites ou relancées, au nombre de 76 647 représente le plus fort volume des dix dernières années.

Une pareille croissance de la demande a exigé beaucoup d'efforts de la part des régisseurs, des greffiers spéciaux et des employés de la Régie. La Régie a tenu 4842 audiences de plus que durant l'exercice financier précédent. En matière d'information, plus marqué à Montréal avec une hausse de 19 %, l'achalandage dans les bureaux s'est accru de 6 % à l'échelle du Québec. Cette fréquentation exceptionnelle au comptoir a malheureusement eu un impact négatif sur la capacité de la Régie de satisfaire à la demande de renseignements téléphoniques au cours des derniers mois de l'exercice.

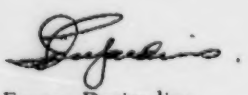
La Régie a néanmoins continué de cheminer sur la voie de la modernisation. Fidèle aux orientations de son plan stratégique, elle a exercé son rôle conseil auprès du ministre responsable, en lui proposant des modifications législatives visant une adaptation aux nouvelles réalités socio-économiques. Afin d'augmenter le nombre d'audiences tenues, la Régie a mis sur pied un projet pilote mettant à contribution une équipe de régisseurs siégeant simultanément. Les premières constatations au sujet de ce projet nous indiquent que cette approche est porteuse de résultats. Le bilan détaillé qui sera produit au début du prochain exercice financier nous renseignera davantage sur les bénéfices de cette formule. La Régie a aussi développé une nouvelle application informatique pour procéder à la mise au rôle des causes afin d'assurer une meilleure gestion des audiences. Cette amélioration permettra notamment de mieux considérer l'ancienneté et le degré d'urgence des causes. La Régie a enfin élaboré un projet de politique de mise au rôle visant à harmoniser, à l'échelle du Québec, les pratiques en cette matière. Du côté des technologies, la Régie a poursuivi ses efforts vers l'atteinte d'une plus grande efficacité. Ainsi, pour améliorer la qualité de l'information transmise aux citoyens, chaque poste de travail est maintenant doté d'un ordinateur donnant accès au réseau des banques d'information relatives aux activités judiciaires de la Régie. De même, les citoyens peuvent dorénavant télécharger tous les formulaires de la Régie, à partir de son site Internet.

La structure organisationnelle de la Régie a été remaniée et son implantation se poursuivra durant le prochain exercice financier. Ainsi, l'adjudication et l'information ont été cloisonnées de manière à démontrer l'indépendance et l'impartialité du Tribunal en renforçant l'apparence de justice. La Régie a adopté des valeurs organisationnelles qui inspirent la conduite de chacun et confèrent de la cohérence aux actions de ses membres.

Enfin, l'année a été marquée par les travaux liés à l'étude sur l'optimisation des ressources conduite par le Vérificateur général auprès de quatre tribunaux administratifs dont la Régie. Les principales recommandations du Vérificateur général portant sur les délais de traitement des dossiers, le cadre de gestion, l'organisation des activités et la gestion des ressources humaines, font désormais l'objet d'un suivi intégré à la planification annuelle de la Régie.

De plus, tel que prévu au plan stratégique 2001-2003, plusieurs actions entreprises au cours de l'exercice financier se poursuivront en 2002-2003. Mentionnons, à titre d'exemples, l'expansion du Bureau des plaintes et les actions de communication visant à mieux informer les citoyens. Nous intensifierons nos efforts de développement des technologies, particulièrement en matière de téléphonie, et implanterons de nouveaux outils de contrôle de gestion visant une amélioration continue de la qualité des services aux citoyens. La Régie réitère ainsi sa participation à la vaste entreprise gouvernementale qu'est la modernisation de la fonction publique.

Je souhaite remercier tous ceux et celles qui, par le niveau élevé de leur engagement, ont contribué à faire évoluer la Régie du logement et qui, j'en suis persuadée, continueront d'apporter une contribution soutenue à la réalisation de sa mission et à témoigner de leur foi en la justice.



France Desjardins

DÉCLARATION DE LA PRÉSIDENTE

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette dernière porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

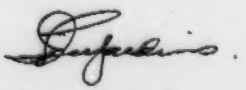
Les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2001-2002 de la Régie du logement :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Régie du logement;

- présentent les objectifs, les cibles visées de même que les résultats obtenus.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables à tous égards importants. Elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2002.

Les données financières ont été vérifiées par le Vérificateur général du Québec.



France Desjardins

Présidente
Montréal, juin 2002

Table des matières

LA RÉGIE DU LOGEMENT 1

Les valeurs de la Régie du logement . . . 2
La hiérarchie des décisions . . . 2
Les règles d'exercice de la compétence . . . 3
La conciliation . . . 3
L'information : un service direct au citoyen . . . 4
La composition de l'organisme . . . 4
La structure organisationnelle . . . 4
La présidence . . . 5
La Vice-présidence aux activités du Tribunal . . . 5
La Direction des greffes et des services aux citoyens . . . 5
La Direction de la planification stratégique et du développement . . . 5
La Direction des services administratifs . . . 6
Les modes de fonctionnement . . . 6

LA REVUE DE L'ANNÉE 7

La croissance de la demande . . . 7
Le contrôle des loyers . . . 7
L'adjudication . . . 8
L'information . . . 8
La modernisation . . . 9
L'adaptation du cadre légal . . . 9
L'éthique et la déontolgie . . . 9
Les sondages . . . 9
Le développement des technologies . . . 10
Les outils de suivi . . . 10

DES LIENS ET DES PERSPECTIVES 13

DES RÉSULTATS 15

L'adaptation du cadre légal . . . 15
L'adjudication . . . 16
L'information . . . 18
La conciliation . . . 20

La qualité des services aux citoyens 21
Le traitement des plaintes 24
Les plaintes acheminées à la Régie en 2001-2002 25

L'UTILISATION DES RESSOURCES 27

L'ENCADREMENT LÉGISLATIF 29

La protection des renseignements personnels 29
L'évaluation des profils d'accès 30
La Politique linguistique 30
L'accès à l'égalité 31

ANNEXES

Annexe I
Liste des règlements d'application 33
Annexe II
Les valeurs de la Régie du logement 35
Annexe III
Liste des régisseurs 2001-2002 37
Liste des greffiers spéciaux 2001-2002 38
Annexe IV
L'organigramme de la Régie du logement 39
Annexe V
Causes introduites ou relancées, selon le statut du demandeur et le recours exercé de 1999-2000 à 2001-2002 41
Annexe V
Bureaux de la Régie et des autres localités où elle siège 43
Annexe VII
État financier de l'exercice terminé le 31 mars 2002 47

La Régie du logement

Instituée en 1980 à la suite d'une révision en profondeur du droit touchant le louage résidentiel, la Régie du logement est un tribunal spécialisé qui a pour mission d'appliquer une législation d'ordre public dans le domaine du logement locatif.

En tant que Tribunal, la Régie est chargée de décider des litiges qui lui sont soumis par une partie au bail d'un local d'habitation, incluant les logements publics, d'une chambre, d'une maison mobile et d'un terrain destiné à l'installation d'une maison mobile. À ce titre, elle applique un large évantail des dispositions du *Code civil du Québec*[1] tant en matière de louage, de contrats, d'obligations, de prescriptions, qu'en matière de preuve, ainsi que les dispositions de la *Charte des droits et libertés de la personne*[2].

Comme le déclarait la Cour supérieure en 1999 : « *La Régie du logement est donc un tribunal administratif « pas comme les autres » puisqu'elle est, en quelque sorte, un « tribunal de droit commun »*[3].

Dans la réalisation de son mandat d'assurer la protection des locataires en veillant à la conservation du parc de logements locatifs, la Régie est également chargée, en tenant compte des intérêts économiques des propriétaires pouvant représenter plusieurs millions de dollars, de décider des demandes relatives à :

la démolition d'un logement situé dans une municipalité où aucun règlement n'est adopté à cet effet;

l'aliénation d'un immeuble situé dans un ensemble immobilier;

la conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise.

En tant qu'organisme de régulation, la Régie est aussi investie d'un pouvoir d'intervention d'office l'autorisant à émettre une ordonnance en matière de conservation du stock de logements.

À ce titre, la Régie exerce également un rôle majeur en matière de contrôle des loyers par l'application d'un *Règlement sur les critères de fixation des loyers* aux cas qui lui sont soumis et sur l'ensemble du marché locatifs par sa seule présence et par la diffusion annuelle des taux de loyer établis conformément à sa méthode de fixation des loyers.

En tant qu'organisme administratif, la Régie a pour mandat de :

favoriser la conciliation entre locataires et locateurs;

1. C.c.Q.
2. L.R.Q., c. C-12.
3. Lareau c. Régie du logement (1999) J.L. 187; J.E. 99-875.

renseigner les locataires et les locateurs sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement;

faire des études sur la situation du logement.

Les valeurs

Pour actualiser sa mission, la Régie privilégie des valeurs organisationnelles qui orientent les services qu'elle rend, inspirent la conduite de chacun de ses membres et confèrent de la cohésion aux actions individuelles. La philosophie intrinsèque à la Régie du logement, selon la consultation réalisée, est de croire à la justice et d'adopter un comportement éthique. Quatre valeurs primordiales ont été identifiées, soit la qualité du service, le respect, la coopération et l'engagement[1].

La hiérarchie des décisions

- **La compétence du greffier spécial**

Comme c'est le cas en matière civile à la Cour du Québec et à la Cour supérieure, un membre du personnel de la Régie peut être nommé greffier spécial.

Membres du corps d'emploi des juristes de l'État, la Loi les institue du pouvoir de décider de certaines demandes, soit :

toute demande en recouvrement du loyer et /ou la résiliation du bail pour le motif du non-paiement du loyer, si au temps fixé pour l'audition, il y a absence de l'une des parties bien qu'elle ait été dûment avisée;

l'autorisation de déposer le loyer en vertu de l'article 1907 du Code civil;

toute demande ayant pour objet la fixation du loyer ou la modification de la durée ou d'une condition du bail en vertu de l'article 1947 du Code civil.

La décision rendue sur l'autorisation de déposer le loyer peut, sur demande du locataire, être révisée par un régisseur.

Le greffier spécial peut déférer au régisseur toute affaire qui lui est soumise s'il estime que l'intérêt de la justice le requiert.

- L'ouverture à une demande de rétractation

Les décisions rendues par les régisseurs et les greffiers spéciaux peuvent faire l'objet d'une demande de rétractation pour les mêmes causes que les jugements des tribunaux judiciaires, soit :

une décision a été rendue contre une partie qui a été empêchée de se présenter ou de fournir une preuve, par surprise, fraude ou autre cause jugée suffisante;

la Régie a omis de statuer sur une partie de la demande ou s'est prononcée au-delà de la demande.

---

1. Les valeurs qui ont cours à la Régie du logement sont énoncés à l'annexe II.

- **La révision des décisions en fixation de loyer**

Une décision portant sur une demande dont le seul objet est la fixation ou la révision de loyer, rendue par un greffier spécial ou par un régisseur, peut être révisée par deux régisseurs.

- **L'appel**

Les décisions de la Régie sont finales et sans appel lorsqu'elles portent :

sur une demande de recouvrement d'une petite créance (3 000 $ et moins);

sur une demande dont le seul object est la fixation ou la révision d'un loyer;

sur une demande relative à la conservation des logements;

sur une requête pour obtenir l'autorisation de déposer le loyer.

Les autres décisions de la Régie ne sont appelables que sur permission d'un juge de la Cour du Québec lorsque celui-ci considère que la question en jeu est sérieuse, nouvelle au d'intérêt général.

Les règles d'exercice de la compétence

Le citoyen s'adresse à la Régie du logement pour que le Tribunal rende une décision dans un litige opposant deux parties. Lorsque le locateur ou le locataire, introduit une demande à l'un des 25 bureaux de la Régie, il doit acquitter les frais prévus au *Tarif des frais exigibles à la Régie du logement*. Ces frais sont indexés annuellement et font l'objet d'une diffusion, d'une part, auprès des médias et, d'autre part, auprès des partenaires de la Régie.

La demande de recours est alors transmise au maître des rôles qui l'analyse afin d'identifier clairement les paramètres requis pour sa mise au rôle. Les parties sont convoquées devant le Tribunal où elles doivent faire leur preuve au soutien de leur prétention.

En regard de la procédure, des règles simples mais précises sont prévues dans la loi constitutive de la Régie du logement de même que dans les quelque 60 dispositions contenues dans le Règlement de procédure adopté par les régisseurs. Ce dernier est rédigé dans un français simple et facilement compréhensible pour les citoyens qui, majoritairement, exercent eux-mêmes leurs droits devant le Tribunal. Toutefois, conformément à sa loi constitutive, la Régie du logement applique les règles de preuve prévues au Code Civil et au Code de procédure civile, soit les mêmes que celles en vigueur devant tout tribunal civil. Comme ces règles de preuve s'avèrent souvent difficiles à maîtriser pour le citoyen, la Loi attribue aux régisseurs un devoir d'assistance aux parties en cause afin de faire apparaître le droit et en assurer la sanction. La décision est rendue par écrit et transmise aux parties.

La conciliation

L'une des orientations stratégiques de la Régie du logement est « d'offrir aux citoyens qui le désirent une assistance en vue de conclure des règlements à l'amiable ». La Régie privilégie les relations harmonieuses entre locataires et

propriétaires et considère que la conciliation, lorsque les circonstances s'y prêtent, peut permettre d'en arriver à une entente entre les parties. La Régie a fourni à tous les adjudicateurs une formation visant à développer leurs habiletés professionnelles en cette matière.

L'information : un service direct au citoyen

La Régie du logement joue un rôle important auprès des citoyens en diffusant de l'information, contribuant ainsi à l'harmonisation des relations entre propriétaires et locataires. La Régie s'est d'ailleurs engagée dans sa *Déclaration de services aux citoyens* à fournir de l'information pertinente sur leurs droits, obligations et recours. À cet égard, la Régie offre aux citoyens divers moyens de s'informer, notamment en accédant aux renseignements personnalisés au téléphone ou au comptoir. La Régie, présente à l'échelle du Québec, offre également des séances d'information à des groupes cibles, diffuse des brochures et des communiqués de presse, informe les médias et propose un site Internet où l'on accède à une panoplie de renseignements, dont le formulaire de calcul interactif du loyer « Calcul 2002- Comment s'entendre sur le loyer » concernant l'ajustement des loyers selon les pourcentages prévus par règlement.

La composition de l'organisme

La Régie du logement est composée de régisseurs, de cadres, de juristes, de professionnels et de personnel technique et de bureau.

Les régisseurs sont nommés par le gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans et ils sont choisis à même une liste établie conformément au *Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs*.

Les membres de la direction (présidence et vice-présidence) sont choisis parmi les régisseurs.

Au 31 mars 2002, outre la présidente et le vice-président, la Régie comptait sur un effectif de 30 régisseurs. De plus, des avocats ou notaires désignés comme greffiers spéciaux entendent principalement les demandes de fixation de loyer.

Quant au personnel cadre, juriste, professionnel, technique et de bureau, il est nommé et, le cas échéant, promu, selon les dispositions de la *Loi sur la fonction publique du Québec*.

La structure organisationnelle

Durant le dernier exercice financier, la Régie du logement a apporté des modifications substantielles à sa structure organisationnelle cloisonnant les missions d'adjudication et d'information de manière à démontrer l'indépendance et l'impartialité des régisseurs en renforçant l'apparence de justice.

Pour ce faire, les activités de soutien au Tribunal ont été transférées de l'ancienne Direction des services à la clientèle à la Vice-présidence aux activités

du Tribunal. La nouvelle structure vise également un meilleur équilibre dans l'encadrement des ressources sur l'ensemble du territoire du Québec par la création de quatre directions territoriales. Amorcée au cours des derniers mois de l'exercice financier, l'implantation de cette nouvelle structure se poursuivra au cours de l'exercice 2002-2003.

À la suite de ces modifications, la structure organisationnelle de la Régie du logement se compose des unités suivantes :

la Présidence;

la Vice-présidence aux activités du Tribunal;

la Direction des greffes et des services aux citoyens;

la Direction de la planification stratégique et du développement;

la Direction des services administratifs.

- **La présidence**

La présidente est responsable de l'administration générale de la Régie du logement. De plus, elle supervise directement les fonctions communications, plaintes et qualité des services et défense des intérêts judiciaires de la Régie lors d'un litige devant la Cour supérieure ou la Cour d'appel concernant la compétence de l'organisation ou l'interprétation de la loi. Cette dernière fonction contribue au développement d'une jurisprudence, conforme à la compétence attribuée à la Régie par le législateur.

- **La Vice-présidence aux activités du Tribunal**

Sous la responsabilité du vice-président, cette unité comprend toutes les activités d'adjudication, notamment la mise au rôle et la tenue des audiences sur l'ensemble du territoire du Québec. Le vice-président, en vertu de pouvoirs délégués, coordonne les activités du Tribunal et répartit le travail des régisseurs et greffiers spéciaux qui entendent les causes et rendent les décisions.

- **La Direction des greffes et des services aux citoyens**

Cette direction a pour mandat de renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations relatifs au bail d'un logement. Le personnel de cette direction donne de l'information au téléphone ou au comptoir et, lorsque la personne le requiert en vertu des articles 5 et 21 de la *Loi sur la Régie du logement*, prête assistance pour la rédaction d'une demande. Cette direction assure également le traitement des décisions rendues et la gestion des dossiers.

La Direction des greffes et des services aux citoyens compte 25 bureaux regroupés sous 4 directions territoriales. On trouvera à l'annexe VI la liste des bureaux de la Régie du logement.

- **La Direction de la planification stratégique et du développement**

Le mandat de cette direction consiste notamment à assurer :

la production du plan stratégique de l'organisme de même que son implantation et son évaluation;

la production d'études visant notamment à établir les indices ou taux d'augmentation applicables chaque année ou encore à évaluer les mécanismes et effets du contrôle des loyers;

la production d'indicateurs de la mesure de la performance de la Régie;

la production et l'analyse d'information de gestion;

l'élaboration de politiques et de processus opérationnels permettant la réalisation de la mission de la Régie;

la gestion documentaire.

Cette direction comprend aussi le Service des technologies de l'information qui est notamment responsable du développement et de la gestion des systèmes informatiques et de télécommunications.

- **La Direction des services administratifs**

La Direction des services administratifs conseille la présidence et les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines, financières et matérielles.

En ces matières, elle assume également la responsabilité de l'élaboration des politiques et de la gestion des processus opérationnels qui s'y rattachent. Enfin, elle représente la Régie auprès d'organismes externes tels le Secrétariat du Conseil du trésor et les organisations syndicales.

Les modes de fonctionnement

Pour bien assumer sa mission, la Régie du logement s'est dotée de mécanismes de fonctionnement interne dont les trois principaux sont le Comité de direction, l'Assemblée des régisseurs et le Comité Qualité-Cohérence-Conciliation.

- Le Comité de direction assure l'adoption et la mise en œuvre des politiques internes et veille à la réalisation des activités de la Régie dans le respect de sa mission et de ses ressources. Il est composé de la présidente, du vice-président, des directeurs de la Direction des services administratifs, de la Direction de la planification stratégique et du développement, de la Direction des greffes et des services aux citoyens et de la responsable des communications.

- L'Assemblée des régisseurs, est l'instance qui a compétence pour adopter les règles de procédure devant le Tribunal. Elle est composée de la présidente, du vice-président, des régisseurs et des greffiers spéciaux. Elle constitue aussi un forum d'échanges auquel s'ajoutent les juristes de la Régie. Les questions de droits et certains autres sujets, notamment les services aux citoyens, qui font l'objet des discussions permettent une mise à jour constante des connaissances juridiques et le développement continu des compétences. Ces échanges favorisent la cohérence judiciaire dans le respect du cadre qu'imposent les garanties d'indépendance et d'impartialité.

- Le Comité Qualité-Cohérence-Conciliation recommande des mécanismes pour assurer la cohérence et la qualité des décisions et favoriser la conciliation. Il évalue le niveau de cohérence décisionnelle, dresse l'état des interprétations divergentes et élabore le dossier à soumettre aux tables d'échange juridique. Il est composé d'adjudicateurs et détient son mandat de la présidente.

La revue de l'année

La Régie du logement a vécu une année riche en événements conjoncturels et en efforts de modernisation.

Au chapitre de l'environnement de la Régie, il est à souligner qu'une nouvelle dynamique s'impose dans le domaine du logement locatif. Le marché du logement qui regroupe 44 % de tous les ménages est constitué de 1 300 000 logements locatifs. Depuis les deux dernières années, on constate un très faible taux d'inoccupation qui, de toute évidence, démontre une pénurie de logements.

La croissance de la demande

Le faible taux d'inoccupation, notamment à Montréal, à Québec et à Gatineau, génère une croissance des demandes introduites à la Régie. Cette année, les demandes en fixation de loyer ont augmenté de 73 %. De 6 377 en 2000-2001, elles sont passées à 11 060 en 2001-2002, créant ainsi une pression supplémentaire quant à l'atteinte des objectifs de la Régie d'entendre avant la fin de l'année civile 60 % des demandes de fixation de loyer[3].

En matière d'information, la croissance de la demande pèse aussi de tout son poids. La fréquentation dans les bureaux[4] s'est accrue de 9 000 personnes pour une hausse de 6 % à l'échelle du Québec. Cet achalandage a toutefois été plus marqué au bureau de Montréal qui a reçu 10 727 citoyens de plus que l'année dernière, soit une augmentation de 19 %.

Le contrôle des loyers

Du côté des partenariats, la Régie du logement et la Société d'habitation du Québec ont uni leurs efforts afin de connaître l'impact du contrôle des loyers au Québec. Les résultats de l'*Étude comparative de la législation sur le contrôle des loyers au Canada entre 1950 et 2000* tendent à démontrer que, durant la période étudiée, les politiques québécoises ont été plus efficaces que celles des autres provinces. L'étude indique en effet, que « la présence de la législation québécoise du contrôle des loyers assure les droits des locataires tout en offrant aux propriétaires des perspectives de stabilité à moyen et long terme[5] ». Trois caractéristiques des politiques québécoises expliquent la conclusion de l'auteur. Il s'agit de « la

3. Voir à l'annexe V le tableau « Causes introduites ou relancées, selon le statut du demandeur et le recours exercé de 1999-2000 à 2001-2002 ».
4. Les adresses des bureaux de la Régie du logement et ceux des autres localités où elle siège se trouvent à l'annexe VI.
5. THIBODEAU, Jean-Claude. *Étude comparative de la législation sur le contrôle des loyers au Canada entre 1950 et 2000*, septembre 2001, p. V.

stabilité de la législation dans le temps par son existence et ses principes, la souplesse de celle-ci par la conciliation et la permanence induite par l'inscription de certaines dispositions relatives au logement locatif dans le Code civil du Québec[6] ».

L'adjudication

La célérité dans le traitement des dossiers judiciaires représente un objectif en faveur duquel la Régie du logement déploie beaucoup d'efforts, dans le respect de l'indépendance judiciaire. Afin de diminuer le nombre de causes en attente et d'équilibrer les délais imposés à la clientèle des différents bureaux, la Régie a mis sur pied un projet pilote auquel ont participé cinq régisseurs. Ce projet tend à démontrer que l'organisation des rôles sur une base collective permettrait de mettre davantage de causes au rôle, tout en réduisant le pourcentage de remises et d'ajournements. Le projet se poursuit et fera l'objet d'évaluations visant à déterminer, le cas échéant, dans quelles conditions il pourrait être implanté sur une base plus systématique.

Par ailleurs, la Régie a révisé, au cours du dernier exercice, le mode de confection des rôles, en élaborant et en implantant dans les principaux bureaux une nouvelle application informatique pour procéder à la mise au rôle des causes. L'objectif de cette refonte était de procurer un outil permettant d'assurer une meilleure gestion des causes introduites et des remises, au mérite de leur ancienneté, au moyen de catégories définies en fonction du degré d'urgence des causes.

Cette refonte a servi de plate-forme à la mise en place d'un projet de politique de mise au rôle visant à harmoniser les pratiques en cette matière. Au cours du prochain exercice, l'organisation des activités judiciaires en directions territoriales favorisera une meilleure coordination des efforts en vue de mener avec succès l'implantation de cette politique de mise au rôle.

L'information

Fidèle au virage pris par le gouvernement du Québec relativement aux engagements des ministères et organismes auprès des clientèles, la Régie du logement a publié et diffusé sa première *Déclaration de services aux citoyens*.

Des interventions ciblées ont été réalisées auprès de clientèles identifiées. Ainsi la Régie du logement a donné 43 séances d'information à des groupes d'étudiants, d'aînés et de travailleurs qui oeuvrent auprès des personnes âgées, de clientèles issues de l'immigration et de relayeurs auprès de ces clientèles. La Régie a pris part à des événements publics comme la Semaine du Barreau et la journée d'information d'Info-Logis de l'est de l'île de Montréal. Par ailleurs, la Régie a participé à plusieurs émissions radiophoniques et télévisées et a répondu à quelque 210 demandes d'information venant de journalistes. Enfin, elle a élaboré et adopté une politique de communication.

Au cours du prochain exercice, la Régie accentuera ses efforts dans l'atteinte des objectifs reliés à sa mission d'information, notamment quant à la préparation des parties à une audience.

---

6. *Ibid.*

Des actions précises répertoriées dans un plan des activités de communication, seront mises en oeuvre. Ces dernières visent à améliorer les connaissances des citoyens impliqués dans un litige à la Régie.

La modernisation

L'adaptation du cadre légal

En outre des modification apportées à la structure organisationnelle, dans un souci d'adaptation aux nouvelles réalités socio-économiques, la Régie du logement, en fonction de son rôle conseil, a soumis au ministre des propositions de réforme de la législation en matière de logement locatif. Certaines suggestions ont donné naissance au projet de loi n° 26, *Loi modifiant la Loi sur la Régie du logement et le code civil*, déposé à l'Assemblée nationale en juin 2001. La Commission de l'aménagement du territoire a tenu des consultations particulières en novembre 2001.

L'éthique et la déontologie

L'important rôle du personnel et des régisseurs de la Régie du logement au regard de l'application des lois et règlements commande des règles de conduite adaptées à la mission de la Régie.

L'article 8.1 de la *Loi sur la Régie du logement*, édicté dans le cadre de la réforme de la justice administrative, impose des règles précises quant au contenu du Code de déontologie applicable aux régisseurs de la Régie. Ce code a fait l'objet d'un avis dans la *Gazette officielle du Québec* et aucun commentaire n'a été transmis dans le délai de 45 jours prévu à cet effet. Il pourrait donc être édicté par le gouvernement au cours de l'exercice 2002-2003. D'ici là le code de déontologie en vigueur depuis 1985 continue de s'appliquer.

La Régie du logement a entrepris, au cours de l'exercice financier 2001-2002, de se doter d'un code d'éthique applicable à l'ensemble de son personnel. Les consultations sur ce projet se poursuivent et ce dernier devrait être adopté au cours de la prochaine année.

Les sondages

Dans le but d'adapter la prestation des services en vue d'atteindre un plus haut degré de satisfaction, la Régie du logement consulte à l'occasion les citoyens qui s'adressent à ses services d'information, pour connaître entre autres leurs besoins et leurs attentes. Il s'agit de sondages maison, qui ne prétendent pas à un niveau de précision tel que celui affiché par les sondages scientifiques.

En 2001-2002, trois sondages ont été tenus. Le premier, visant à connaître la proportion des clients qui ont accès au réseau Internet, a été administré en juin 2001 dans l'ensemble des bureaux lors des entrevues ainsi que dans les centres d'appels de Montréal et Québec. Il ressort de cette enquête que 37 % des 6 122 répondants avaient accès à ce mode de communication.

Le deuxième cherchait à répondre à une interrogation spécifique du bureau de Montréal, à savoir la proportion des citoyens qui se sont présentés à ce bureau à la suite d'une tentative infructueuse de rejoindre la Régie du logement par téléphone. Parmi les clients reçus en entrevue au moment de l'enquête, en août 2001, 701 participants ont répondu par l'affirmative soit une proportion de 12 %.

Finalement, le dernier sondage portait sur l'intérêt des citoyens à l'égard de la possibilité d'introduire une demande par Internet. La consigne prévoyait d'interroger les clients qui ont déposé une ou plusieurs demandes à la suite d'une entrevue. Administré dans l'ensemble des bureaux en janvier 2002, le sondage, basé sur 1 769 réponses, a permis d'établir à 33 % le nombre de demandes qui auraient été introduites par voie électronique si cette possibilité avait existé.

Le développement des technologies

Des améliorations technologiques ont été apportées aux systèmes qui supportent les opérations de la Régie, notamment :

chaque poste de travail est dorénavant outillé d'un ordinateur donnant accès au réseau des banques d'information de la Régie pour bien renseigner les citoyens;

l'ensemble du personnel de la Régie est branché sur le réseau Internet;

tous les formulaires de la Régie sont disponibles sur son site Internet et peuvent être téléchargés par les utilisateurs;

le site Internet de la Régie présente le formulaire interactif de calcul « Calcul 2002- Comment s'entendre sur le loyer ».

Un intranet, dont l'inauguration est prévue en juin 2002, fournira aux usagers, de manière rapide et efficace, les outils de travail documentaires, à jour, dont ils ont besoin dans l'exercice de leur fonction.

Les outils de suivi

La Régie du logement a mis en place un système de soutien à la gestion par résultats et à la prise de décisions.

Ces outils sont :

Le « Tableau de bord » qui permet une observation de la progression des données vers les cibles annoncées dans le plan stratégique.

L' « À propos » qui permet une meilleure planification, notamment pour répondre à l'accroissement de la demande observée. Il révèle des statistiques sur le traitement des dossiers judiciaires comme le volume d'entrée, l'audition des causes, les délais de traitement et les services d'information dont les renseignements au comptoir, de même que les renseignements téléphoniques.

L' « À propos express » qui permet un suivi hebdomadaire sur les causes introduites par catégorie et sous-catégorie, la fréquentation des bureaux par région, les délais de traitement avant audience et les décisions rendues au cours des trois derniers mois, l'évaluation de la file d'attente des causes civiles par bureau, les délais de traitement en l'absence de suspensions, de remise ou d'ajournement.

Le « Tableau des causes civiles en attente » grâce auquel il est possible de suivre l'évolution du nombre de causes civiles qui sont sur le point de dépasser un délai d'audience d'un an.

Le tableau de support à la mise au rôle, accessible en temps réel, qui présente l'état des files d'attente dans les différents bureaux quant au volume et à l'ancienneté des causes à mettre au rôle. Les gestionnaires peuvent aussi accéder en consultation au contenu détaillé des files d'attente.

Le plan d'action qui identifie les objectifs opérationnels annuels de la Régie permet de suivre l'évolution de nos actions, d'analyser les résultats et de décider de la suite à donner.

Des liens et des perspectives

Le nouveau cadre de gestion de l'Administration publique accorde priorité à la qualité des services aux citoyens. Axé sur l'atteinte des résultats, il a imposé aux ministères et organismes l'obligation de se doter d'un plan stratégique et d'une déclaration de services aux citoyens.

La Régie du logement a résolument emprunté la voie de la modernisation : son plan stratégique a été officiellement déposé par le ministre responsable à l'Assemblée nationale et elle a diffusé ses engagements dans sa *Déclaration de services aux citoyens*.

Les orientations du plan stratégique privilégiées et, plus particulièrement, les orientations du plan annuel de gestion des dépenses s'énoncent comme suit :

- adapter l'intervention de la Régie en matière de louage résidentiel à l'évolution des besoins de la société et des moyens de l'organisation qui a pour mission d'y répondre;
- rendre justice avec célérité et dans des termes facilement compréhensibles par les citoyens;
- dispenser aux citoyens justiciables le niveau d'information adéquat dans des conditions d'accessibilité enviables;
- offrir aux citoyens qui le désirent une assistance en vue de conclure des règlements à l'amiable.

Enfn, le plan d'action constitue pour la Régie un instrument majeur de gestion par résultats vers l'atteinte des objectifs visés dans sa *Déclaration de services au citoyens* et son Plan stratégique.

Des résultats

L'adaptation du cadre légal

Orientation 1 : **Adapter l'intervention de la Régie en matière de louage résidentiel à l'évolution des besoins de la société et des moyens de l'organisation qui a pour mission d'y répondre.**

Orientation 1 du *Plan stratégique 2001-2003*

Axe d'intervention : Réviser l'ensemble du cadre légal et réglementaire de la Régie du logement et l'adapter à l'évolution des besoins de la société depuis vingt ans, afin d'assurer une contribution optimale à l'harmonisation des relations entre locateurs et locataires au Québec.

Objectifs : Proposer des modifications législatives visant une amélioration rapide des délais de traitement des dossiers et l'ajustement des dispositions les plus problématiques pour le printemps 2001.

Proposer un énoncé de politique adaptant l'ensemble de la législation aux besoins sociaux du XXIe siècle en vue de tenir une consultation sur une réforme plus large au cours de l'exercice 2001-2002.

Indicateur 1.1	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Dépôt de mesures prioritaires de révision législative	Printemps 2001	Propositions déposées au début 2001

Commentaire

Une consultation publique a été tenue par la Commission de l'aménagement du territoire à la suite du dépôt à l'Assemblée nationale du projet de loi n° 26, *Loi modifiant la loi sur la Régie du logement et le Code civil.*

Indicateur 1.2	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Élaboration d'un énoncé de politique en vue d'une consultation sur une réforme plus large.	Avant la fin de l'exercice	Document de travail déposé en 2001

Commentaire

Dans le cadre d'une réflexion sur l'avenir du logement locatif à l'égard des relations entre locateurs et locataires, la Régie du logement a transmis au ministre un document de travail proposant une réforme de la législation en matière de louage résidentiel.

L'adjudication

Orientation 2 : **Rendre justice avec célérité et dans des termes facilement accessibles pour le citoyen.**

Orientation 2 du *Plan stratégique 2001-2003*, orientation 1 du ***Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002*** et engagement 6 de la ***Déclaration de services aux citoyens***

Axes d'intervention : Réviser les règles encadrant la procédure afin de permettre au Tribunal de rendre décision :

- sur examen du dossier lorsque la demande n'est pas contestée;
- sur audition par des greffiers spéciaux dans davantage de litiges.

Mettre en place des modes d'organisation du travail judiciaire favorisant l'utilisation optimale des ressources, et leur affectation en fonction des besoins des différentes régions.

Développer des mécanismes visant la cohérence décisionnelle.

Objectifs : Réduire de 25 %, en deux ans, le délai moyen d'audience des demandes de recouvrement résiliation et des causes civiles.

Dans les cas de fixation de loyer, augmenter la proportion des causes réglées ou entendues au 31 décembre de l'année courante.

Indicateur 2.1	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Implantation d'une procédure de traitement sur examen du dossier.	Avant la fin de l'exercice	Travaux préparatoires réalisés Implantation sujette à l'adoption de mesures législatives

Commentaire

La Régie du logement a proposé des modifications législatives visant à introduire une procédure de traitement sur examen du dossier pour décider de certains types de demandes non contestées par le défendeur.

Indicateur 2.2	Cibles 2001-2002	Résultats 2001-2002
Délai moyen avant audience :		
recouvrement résiliation	35 jours	40 jours
causes civiles	115 jours	121 jours

Commentaire

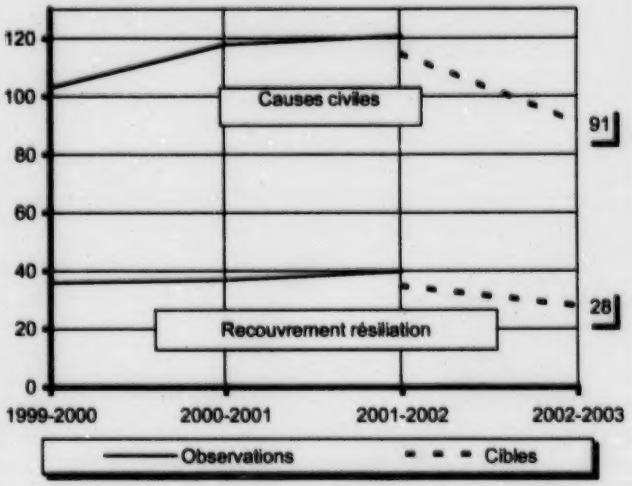
Dans les cas de recouvrement résiliation, la Régie visait à réduire le délai moyen avant audience de 37 à 35 jours. Pour atteindre cet objectif, elle a augmenté le nombre d'audiences de 1,9 % par rapport à l'exercice précédent, portant le volume d'audiences tenues à 36 100. Il s'agit de la meilleure prestation enregistrée au cours des dix dernières années. Parallèlement, la fréquence avec laquelle les causes étaient déposées dans les bureaux s'est accélérée. Ainsi, 37 804 causes ont été introduites ou relancées, soit une augmentation de 3,4 % par rapport à l'année précédente. Précisons qu'il s'agit également du plus fort volume observé au cours des dix dernières années.

La croissance de la demande a ainsi été supérieure à l'augmentation du nombre d'audiences tenues. Le délai obtenu de 40 jours représente une hausse de 3 jours par rapport au délai moyen de 37 jours en 2000-2001.

En matière civile, la Régie a tenu 28 393 audiences, soit 1,2 % de moins qu'au cours de l'exercice précédent, tandis que le volume d'entrée de 27 478 représente une hausse de 0,6 %. La diminution du nombre d'audiences est attribuable au surcroît du nombre d'audiences en recouvrement résiliation. Par voie de conséquence, la cible de 115 jours de délai moyen n'a pu être atteinte. Quant au résultat obtenu de 121 jours, il est supérieur de 3 jours au délai moyen de 118 jours observé l'année dernière.

En 2002-2003, à défaut d'implanter la procédure de décision sur dossiers, la Régie compte mettre en œuvre diverses mesures pour se donner des moyens additionnels d'atteindre les cibles visées dont celles découlant de l'évaluation qui sera faite en début d'exercice du projet pilote en adjudication concernant l'organisation des rôles sur une base collective et des bénéfices de l'allégement budgétaire du crédit au net.

Délai moyen avant audience, de 1999-2000 à 2002-2003



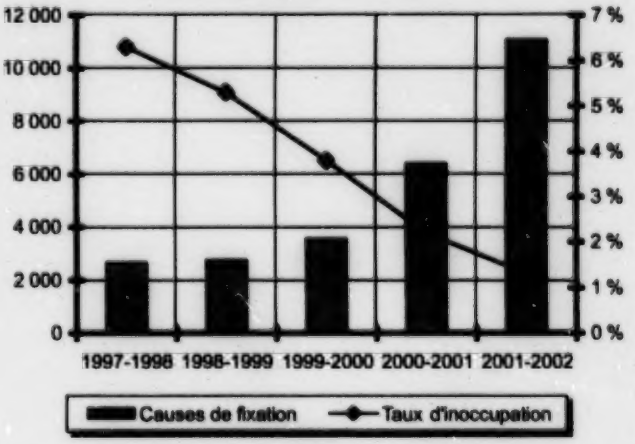
Indicateur 2.3	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Proportion des demandes de fixation entendues ou réglées au 31 décembre.	60 %	55 %

Commentaire

Confronté au résultat obtenu au 31 décembre 2000, alors que la Régie avait entendu ou réglé 48 % des demandes de fixation de l'année courante, le taux de 55 % enregistré le 31 décembre 2001 affiche une progression de 7 points. La tenue de 2 348 audiences additionnelles à ce chapitre a favorisé cette amélioration.

Toutefois, la cible de 60 % n'a pu être atteinte à cause de la croissance phénoménale de 73 % des demandes introduites ou relancées, qui sont passées de 4 536 au cours de l'année 2000 à 9 516 l'année suivante.

Causes de fixation introduites et relancées et taux d'inoccupation au Québec



Si le volume d'entrée est en hausse, c'est qu'au cours des dernières années, le marché locatif a connu un revirement de situation comme en témoignent les baisses successives du taux d'inoccupation, qui de 6,3 % en octobre 1997 a atteint un niveau plancher en octobre 2001 avec un taux de 1,3 %.

À compter du prochain exercice financier, la Régie bénéficiera d'un allègement budgétaire qui va lui permettre de disposer de sommes d'argent supplémentaires lorsqu'il se produit une forte augmentation de la demande. Avec ces sommes, la Régie sera en mesure d'embaucher des ressources additionnelles pour desservir une clientèle de plus en plus nombreuse.

L'information

Orientation 3 : **Dispenser aux citoyens justiciables le niveau d'information adéquat dans des conditions d'accessibilité enviables.**

Orientation 3 du *Plan stratégique 2001-2003*, orientation 2 du *Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002* et engagements 2 et 4 de la *Déclaration de services aux citoyens*

Axes d'intervention : Améliorer les outils de support technique et exploiter les nouvelles technologies, notamment en télécommunication.

Développer un partenariat avec les associations regroupant les clientèles de la Régie.

Objectifs : Favoriser une bonne préparation en vue de l'audience.

Servir au moins 90 % des clients en moins de 20 minutes pour une consultation.

Sur le site Internet, rendre disponibles les formulaires et automatiser le calcul de variation de loyer. Augmenter de 40 % en deux ans le nombre de visites au site.

Augmenter le taux de réponse aux demandes d'accès au service téléphonique.

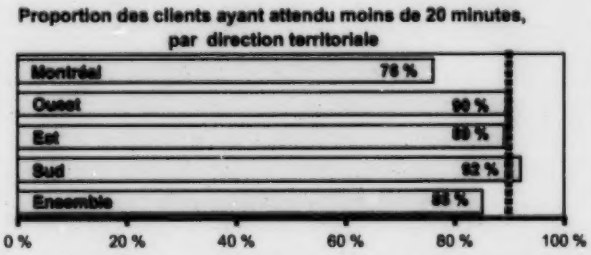
Expérimenter un partenariat avec les associations regroupant les clientèles de la Régie.

Indicateur 3.1	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes	90 %	85 %

Commentaire

Les citoyens qui se sont présentés pour une entrevue ont été servis en moins de 20 minutes dans 85 % des cas pour l'ensemble des bureaux. La Régie visait une proportion de 90 %, qui s'est vérifiée dans 20 des 25 bureaux. Les résultats selon les directions territoriales révèlent que la cible a été atteinte à l'Ouest, dépassée au Sud, tandis qu'à l'Est, un point d'écart seulement sépare le résultat de l'objectif. Quant à la direction territoriale de Montréal, elle n'a pas été en mesure de se rapprocher de la cible visée en raison de son contexte particulier.

En effet, le bureau de Montréal, qui reçoit près de 40 % de l'achalandage total, a servi 76 % de sa clientèle en moins de 20 minutes. Cette situation s'explique par le fait qu'au cours de l'exercice, l'affluence à Montréal a été en hausse de 19 %. Ainsi, 67 258 citoyens se sont présentés au comptoir d'information de ce bureau, soit 10 727 de plus qu'en 2000-2001.



Indicateurs 3.2	Cibles 2001-2002	Résultats 2001-2002
Nombre de consultations du site Internet.	150 000	365 765
Formulaires sur Internet et calcul interactif.	Disponibilité	Cible atteinte

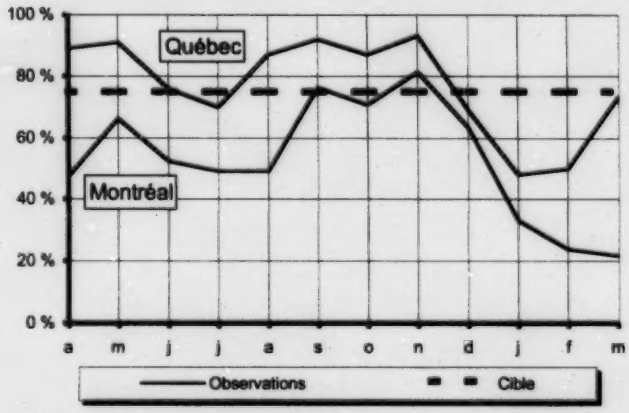
Commentaire

Le nombre de consultations du site Internet a largement dépassé la cible prévue. La mise en vigueur du formulaire de calcul interactif pour les ajustements de loyer au début de 2001 ainsi que la disponibilité de tous les autres formulaires de la Régie ont favorisé la consultation de ce site. D'autre part, la conjoncture du marché locatif caractérisée par une rareté de logements et des variations importantes dans le prix de l'énergie sont également des éléments pouvant expliquer la popularité du site Internet de la Régie.

Indicateur 3.3	Cible 2001-2002	Résultats 2001-2002
Taux de réponse des préposés au service téléphonique des centres d'appels de Montréal et de Québec.	75 %	Montréal : 39 % Québec : 71 %

Commentaire

Taux de réponse des centres d'appels, année 2001-2002



La Régie offre des services de renseignements téléphoniques dans l'ensemble de ses bureaux. Elle compte également deux centres d'appels, l'un à Montréal qui dessert aussi les villes de Laval et de Longueuil, l'autre à Québec. La cible du taux de réponse de 75 % concerne ces deux centres d'appels qui ensemble reçoivent 72 % du volume total d'appels.

Avec un taux de réponse de 71 %, le centre d'appels de Québec n'est qu'à 4 points de la cible. Ce centre a dépassé la cible durant sept des douze mois de l'année. Par contre, les mois les plus sollicités ont été ceux de janvier et février où le taux de réponse n'a été respectivement que de 48 % et 50 %, et ce, en raison d'une croissance de 60 % des demandes d'accès au système téléphonique. Soulignons qu'au total, le centre d'appels de Québec a répondu à 86 007 appels, soit une augmentation de 6,1 % par rapport à l'année dernière.

À Montréal, le taux de réponse n'a été que de 39 %, alors que les préposés ont répondu à 276 861 appels, soit 14 % de moins qu'en 2000-2001. Cette baisse est attribuable à une réduction de 12 % de l'effectif moyen disponible, ces employés étant dégagés pour desservir la clientèle qui s'est présentée en plus grand nombre au comptoir d'information.

Tout au cours de l'exercice financier la Régie a travaillé avec les services gouvernementaux des technologies de l'information afin de mettre en place de nouvelles technologies qui permettraient d'acheminer les appels de façon équilibrée en fonction de la disponibilité des ressources entre les divers bureaux sur le territoire. Ce dossier devrait se finaliser au cours de la prochaine année. Par ailleurs, en vertu d'un allègement budgétaire obtenu à compter du prochain exercice financier, la Régie pourra recruter des ressources additionnelles pour répondre à la demande croissante.

La conciliation

Orientation 4 : **Offrir aux citoyens qui le désirent une assistance en vue de conclure des règlements à l'amiable.**

Orientation 4 du *Plan stratégique 2001-2003*

Axes d'intervention : Définir des paramètres à l'intérieur desquels le service de conciliation pourra être offert dans les conditions les plus avantageuses, à la fois pour les parties et pour l'efficacité du Tribunal.

Dispenser aux régisseurs et aux greffiers spéciaux une formation visant à développer leurs habiletés professionnelles en matière de médiation entre les parties.

Objectifs : Adopter et implanter une politique de conciliation.

Augmenter la proportion des dossiers qui se concluent par une entente entre les parties.

Indicateur 4.1	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Proportion des audiences conclues par une entente entre les parties.	3,0 %	3,0 %

Commentaire

Afin de favoriser l'atteinte de cet objectif, les régisseurs et greffiers spéciaux ont reçu une formation spécifique sur ce sujet au début de l'exercice 2001-2002.

Indicateur 4.2	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Adoption et implantation d'une politique de conciliation	Au cours de l'exercice	Travaux préparatoires en cours

Commentaire

La Régie du logement ne dispose pas d'un service de conciliation au sens formel du terme. Malgré l'absence d'encadrement législatif du processus de conciliation, un projet pilote d'offre de conciliation et de conférences préparatoires à l'audience a démarré en fin d'exercice, dans le but de régler des dossiers qui ont fait l'objet de remises ou dont la durée d'audition s'annonce particulièrement longue. L'analyse des résultats de ce projet et les commentaires des régisseurs participants serviront de base à l'élaboration d'une politique de conciliation plus formelle et à son implantation durant l'exercice 2002-2003.

La qualité des services aux citoyens

Engagement : **Rendre des services empreints de courtoisie.**

Engagement 1 de la Déclaration de services aux citoyens

Axe d'intervention : Accueillir les citoyens, dans les bureaux et au téléphone, avec toute l'attention appropriée.

Objectifs : Répondre promptement, avec amabilité et en s'identifiant.

Écouter attentivement et régler le plus de questions possible au premier contact.

Résultats : Au bureau de Montréal, qui répond à la moitié de l'ensemble des demandes au Québec, les chefs d'équipe ont observé, de façon sporadique, le travail des préposés lorsqu'ils recevaient des clients en entrevue. Ils ont également procédé à de l'écoute téléphonique lorsque les préposés fournissaient des renseignements au téléphone. Une telle mesure a aussi été appliquée en région. Ces observations ont permis de constater que le service rendu est empreint de courtoisie.

Par ailleurs, au cours de l'année 2001-2002, la Régie a reçu 76 plaintes relatives au comportement d'un employé. Si l'on considère que les préposés ont, durant la même période, accueilli 170 211 citoyens dans les bureaux de la Régie et répondu à 569 443 appels téléphoniques, on peut considérer que cet engagement a été respecté. Précisons également que 73 citoyens ont tenu à signaler par écrit des comportements faisant état du professionnalisme des préposés de la Régie.

Au cours du prochain exercice, la Régie prévoit adopter une politique d'évaluation formelle à cet égard.

Engagement : **Rendre des services accessibles partout au Québec.**

Engagement 2 de la *Déclaration de services aux citoyens*

Axe d'intervention : Prendre tous les moyens pour faciliter l'accès aux services sur tout le territoire du Québec.

Objectifs : Maintenir un réseau de bureaux répartis sur l'ensemble du territoire du Québec.

Répondre au courrier portant sur des demandes d'information générale dans un délai de cinq jours.

Tenir des audiences en région éloignée.

Résultats : La Régie compte 25 bureaux répartis dans 15 des 17 régions administratives du Québec où elle a tenu des audiences et fourni des services d'information aux citoyens. Elle a également tenu des audiences dans les localités suivantes : Alma, Chibougamau, Dolbeau-Mistassini, Îles-de-la-Madeleine, Kuujjuaq, La Malbaie, La Tuque, Matane, Mont-Laurier, New Carlisle, Saint-Joseph-de-Beauce, Sainte-Anne-des-Monts, Sorel, Thetford Mines, Victoriaville.

La réponse au courrier s'effectue dans les normes établies selon les observations des gestionnaires. La Régie développera par ailleurs un indicateur de mesure au cours de la prochaine année.

Engagement :	**Simplifier les démarches.** Engagement 3 de la *Déclaration de services aux citoyens*
Axe d'intervention :	Bien informer les citoyens quant aux procédures à suivre dans le cheminement d'une demande à la Régie.
Objectifs :	Communiquer dans un langage simple, clair et précis, mettre à disposition des guides et des formulaires faciles à comprendre et à remplir et assister les citoyens dans la façon de compléter les demandes.
Résultats :	Le formulaire *Renseignements nécessaires à la fixation du loyer* a été allégé en présentant un seul tableau à la section 3 concernant les revenus de l'immeuble et l'annexe-logement n'est plus à remplir par le propriétaire. Un guide conseil identifiant clairement les démarches à suivre pour remplir une demande à la Régie de façon autonome a été élaboré et mis à la disposition des citoyens dès le début de l'exercice. En région, afin de limiter les déplacements, on offre la possibilité au client qui téléphone, de déposer une demande par courrier. S'il accepte, la Régie lui fait parvenir une trousse de documents, comportant formulaires et instructions, ainsi qu'une enveloppe de retour.

Engagement :	**Donner de l'information pertinente sur les droits, obligations et recours.** Engagement 4 de la *Déclaration de services aux citoyens*
Axe d'intervention :	Fournir une formation continue aux préposés.
Objectif :	Assurer une mise à jour des connaissances des préposés tant sur le plan du droit et des obligations que sur le plan des recours et des démarches à suivre pour régler un litige.
Résultat :	Des préposés à l'information ont reçu au cours de l'exercice financier de la formation continue portant sur 25 thèmes de la *Loi sur la Régie du logement*, soit : Accès au logement – le droit de visiter : le locateur ou son mandataire Calcul de l'augmentation du loyer Clause du bail avantageuse pour le locataire Code de déontologie Compensation légale ou judiciaire d'une décision de diminution de loyer ou de dommages et intérêts Crédit d'impôt Dépôts pour examen de candidature des locataires Échange de renseignements personnels en vue de la signature d'un bail Effet de la faillite Exécution provisoire – rétractation Forclusion de produire une demande de rétractation Garderie en milieu familial dans un logement Interruption du délai de prescription

	Location d'une maison mobile sur un terrain loué
	Logement à loyer modique
	Loyer payé avant jugement : réouverture en opposition à l'expulsion à la Cour du Québec
	Meubles et effets mobiliers
	Pratiques administratives non-paiement de loyer
	Protection des renseignements personnels en vue de la signature d'un bail
	Recours du locateur
	Recours du sous-locataire
	Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique
	Règlements sur le réseau privé d'aqueduc
	Signification, exécution forcée
	Sous-location

Engagement :	**Mettre à la disposition des outils de négociation en temps utile.**
	Engagement 5 de la *Déclaration de services aux citoyens*
Axe d'intervention :	Faciliter la négociation de l'ajustement du loyer.
Objectifs :	Fournir au plus tard le 31 janvier, les outils suivants :
	les pourcentages d'ajustement utilisés en fixation judiciaire;
	le formulaire *Calcul – Comment s'entendre sur une fixation de loyer*, dans les bureaux et sur le site Internet;
	l'accès au calcul automatique de l'augmentation de loyer sur le site Internet.
Résultats :	Le jour même où Statistique Canada a publié ses indices mensuels couvrant l'année 2001, soit le 22 janvier 2002, la Régie a émis un communiqué annonçant les indices qui seront utilisés en fixation judiciaire pour les baux débutant entre le 2 avril 2002 et le 1er avril 2003. Au cours de la même journée, la version électronique du formulaire de *Calcul* ainsi que sa version interactive étaient rendues disponibles sur le site Internet.
	La version papier du formulaire de Calcul a été disponible dès le 31 janvier dans l'ensemble des bureaux de la Régie.

Engagement :	**Rendre des décisions dans les plus brefs délais.** Engagement 7 de la *Déclaration de services aux citoyens*
Axe d'intervention :	L'observation des délais après audience.
Objectifs :	Rendre une décision dans un délai ne dépassant pas 60 jours.
Résultats :	Au cours de l'année 2001-2002, la Régie a rendu 50 959 décisions, soit 6,1 % de plus qu'en 2000-2001. Le délai moyen après audience (en jours ouvrables) s'établit comme suit : 21 jours dans les cas de fixation et révision; 5 jours dans les cas de recouvrement résiliation; 11 jours dans les causes civiles ordinaires. À peine un pour cent de l'ensemble des décisions rendues a nécessité un délai après audience dépassant les 60 jours prévus dans la *Déclaration de services aux citoyens*

Le traitement des plaintes

La Régie met à la disposition des citoyens une ligne téléphonique sur la qualité des services, spécialement conçue pour faciliter l'expression de plaintes et de commentaires. Au cours du dernier exercice, 1 593 plaintes ont été acheminées par ce canal. D'autre part, les citoyens qui se présentent dans les bureaux de la Régie peuvent utiliser un carton-réponse *Exprimez-vous*, pour transmettre leurs plaintes ou commentaires. Ce moyen a été utilisé pour formuler 116 plaintes en 2001-2002. Enfin, la Régie a été saisie de 192 autres plaintes, transmises par téléphone, télécopieur, courrier, courrier électronique ou en présence du plaignant. Le nombre total des plaintes reçues en 2001-2002 s'élève à 1 901.

Le principal motif de plainte a été l'accessibilité du service téléphonique, avec 1 043 cas. En regard d'un volume annuel de quelque 729 500 réponses téléphoniques, il s'agit d'une proportion de l'ordre d'un dixième de point de pourcentage, mais compte tenu des objectifs et engagements de la Régie à cet égard, ces plaintes ont presque toutes été jugées fondées.

Le deuxième motif en fréquence est le délai avant audience, qui a donné lieu à 397 plaintes. Il s'agit d'une proportion de l'ordre d'un demi-point de pourcentage par rapport aux 76 647 causes introduites ou relancées. Sur la base des délais auxquels on peut raisonnablement s'attendre en cette matière, environ la moitié des plaintes ont été jugées fondées et ont amené la Régie à prendre les actions appropriées.

Les autres motifs d'insatisfaction sont variés mais beaucoup moins fréquents. Dans certains cas, la Régie ne possède pas de pouvoir d'intervention, par exemple lorsque la plainte est dirigée contre l'état de la législation ou contre la teneur d'une décision rendue par un régisseur. Dans la plupart des cas, les citoyens disposent de recours judiciaires pour faire valoir leur insatisfaction relativement à une décision rendue par la Régie.

Outre les plaintes, la Régie reçoit aussi des commentaires (remarques, suggestions ou félicitations) de citoyens en ce qui a trait à son mandat, à ses procédures et à ses activités. Au cours du dernier exercice, 342 commentaires ont été acheminés à la Régie.

Les plaintes acheminées à la Régie du logement en 2001-2002

Selon le guichet d'entrée	
Ligne téléphonique *Qualité des services*	1 593
Par téléphone (autre)	37
Carton-réponse *Exprime-vous*	116
Par courrier	98
Par courrier électronique	10
Par télécopieur	41
En personne	6
Total	1 901
Selon le motif	
Délai à rendre une décision	93
Délai avant audience	397
Déroulement de l'audience	4
Comportement d'un adjudicateur	9
Comportement d'un employé	76
Procédures administratives	31
Langue	3
Services à la clientèle	64
Site Internet	0
Accessibilité des services téléphoniques	1 043
Aménagement des lieux	3
Décision judiciaire	96
Lois et règlements de la Régie	48
Lois et règlements d'autres instances	5
Autres	29
Total	1 901

L'utilisation des ressources

Les dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2002 s'élèvent à 13 693 101 $, dont une somme de 10 481 632 $ aux fins de rémunération.

La rémunération représente 76,5 % de l'ensemble des dépenses de la Régie qui a utilisé 212 équivalents temps complets (E.C.T.) sur les 225 postes alloués.

Dans l'allocation de ses ressources humaines, la Régie a ainsi fait le choix de privilégier le service à la clientèle en consacrant 82 % de ses E.T.C. aux fonctions d'adjudication et d'information. De plus, afin d'être en en mesure d'assumer ses responsabilités en matière de gestion par résultats et de déclaration de services aux citoyens, la Régie s'est dotée de ressources spécialisées en planification stratégique et en communication.

Par ailleurs, la Régie compte le même nombre de régisseurs que l'année dernière soit 30. Précisons également que le ratio d'encadrement, au cours du dernier exercice financier, a été de seulement 1 cadre pour 35 employés étant donné le fait que 3 postes de cadre ont été maintenus vacants.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles se chiffrent à 3 211 469 $ (23,5 %) dont plus de la moitié, soit 1 635 133 $., est affectée aux dépenses de loyer.

En procédant à une gestion très serrée de cette catégorie de dépenses, la Régie a été en mesure de maintenir ses 25 points de service sur tout le territoire du Québec et de tenir des audiences dans 16 autres villes[9].

En outre de développer diverses applications informatiques visant l'accroissement de son efficacité et de son efficience, au cours du présent exercice financier, la Régie du logement a investi 80 000 $ dans l'achat de micro-ordinateurs, réalisant son objectif de brancher tout son personnel à Internet. Grâce à cet investissement, le personnel de première ligne a maintenant accès plus rapidement à davantage d'information, permettant ainsi d'améliorer les services directs à la clientèle.

La Régie du logement a également consacré plus de 30 000 $ pour procéder à la conversion de son système de confection et de diffusion des décisions. Cette opération permet à la clientèle d'avoir accès à un plus grand nombre de décisions rendues par la Régie.

9. La liste des villes où la Régie du logement a tenu des audiences se trouve à l'annexe VI.

L'encadrement législatif

La Régie du logement doit comme tous les ministères ou organismes gouvernementaux rendre compte de l'application de lois, de règlements et d'énoncés de politique.

La protection des renseignements personnels

En conformité avec les orientations gouvernementales, la Régie du logement a, en juin 1999, mis sur pied le Comité de sécurité de l'information et de la protection des renseignements personnels. Ce comité est dirigé par la présidente et est composé de huit membres dont les fonctions et responsabilités peuvent avoir un impact sur la gestion des renseignements personnels. Durant l'année 2001-2002, le Comité s'est réuni en quatre occasions et a réalisé différentes actions en matière de protection des renseignements personnels.

Ainsi, la Régie a effectué la mise à jour et a apporté certaines modifications à sa *Politique sur l'utilisation des réseaux électroniques, d'Internet, d'Intranet et du courrier électronique*.

Le Comité a adopté une politique visant l'assermentation des employés. Par ce serment de discrétion, l'employé affirme solennellement respecter l'article 6 de la *Loi sur la fonction publique* (LRQ, c. F-3.1.1)[10], la *Politique sur la sécurité informatique*, la *Politique sur l'utilisation des réseaux électroniques d'Internet, d'Intranet et du courrier électronique* de même que la *Politique-cadre en matière de protection des renseignements personnels*. Depuis l'adoption de cette politique, tous les nouveaux employés réguliers ou occasionnels y ont été assujettis.

Quoique les dossiers judiciaires soient publics et n'exigent pas de mesures particulières pour la protection des renseignements nominatifs qu'ils contiennent, la Régie a mis en place un fichier informatique afin que le numéro de prestataire de la Sécurité du revenu que doit fournir le demandeur au moment de l'ouverture d'un dossier judiciaire[11] ne fasse plus partie du dossier judiciaire et soit ainsi soustrait à l'application de l'article 53 de la *Loi d'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Tous les employés concernés par la méthode de travail relative au numéro de prestataire de la Sécurité du revenu ont reçu, au cours de l'exercice 2001-2002, la formation nécessaire à sa mise en application.

---

10. « Sous réserve des dispositions relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, le fonctionnaire est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions. »
11. Le *Tarif sur les frais exigibles à la Régie du logement* (R.R.Q., 1981, c. [R-8.1 r. 1.01] prévoit à l'article 4 que « *La personne qui fait la preuve qu'elle reçoit des prestations en vertu d'un programme d'aide de dernier recours prévu à la Loi sur la sécurité du revenu (LRQ, s. S.-3.1.1) n'a pas à verser ces frais.* »

Au cours de l'exercice 2002-2003, les modifications apportées à la *Politique sur l'utilisation des réseaux électroniques, d'Internet, d'Intranet et du courrier électronique* feront l'objet d'une tournée de sensibilisation. Cette tournée servira, aussi, à rappeler au personnel son devoir de discrétion.

L'évaluation des profils d'accès

La Régie du logement ne possède pas de fichier informatisé de renseignements personnels des ressources humaines. Elle utilise, par ailleurs, les systèmes gouvernementaux tels le SAGIP (Système automatisé de gestion des informations sur le personnel) et le SADE (Système de suivi des activités de développement). Précisons que les personnes qui ont accès à ces systèmes sont les employés du Secteur des ressources humaines qui ont qualité pour y accéder en raison du fait qu'ils en ont un besoin essentiel dans l'exercice de leurs fonctions. Ce sont ces mêmes personnes qui ont accès aux dossiers personnels des employés de la Régie du logement, et ce, dans la mesure requise pour l'exercice de leurs fonctions. Quant au supérieur immédiat, il n'a accès aux dossiers de ses employés que lorsque l'exercice de ses fonctions le requiert.

En matière d'accès au diagnostic médical, la Régie du logement respecte les orientations émises par la Commission d'accès à l'information. Ainsi, seules ont accès au dossier médical de l'employé, la personne qui a la responsabilité de l'application du *Guide d'appréciation des périodes d'absence pour invalidité* produit par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) et la personne qui assume la responsabilité de directeur du personnel. De même, les certificats médicaux résultant d'une demande d'expertise sont conservés dans des enveloppes scellées à l'intérieur du dossier d'invalidité, lequel est gardé dans un classeur dont l'accès est limité à la personne responsable des dossiers d'invalidité et au directeur du personnel.

Par ailleurs, tous les dossiers des employés sont conservés au Secteur des ressources humaines dans un local ne pouvant être accessible que par un code numérique connu seulement du personnel des ressources humaines. Des copies de certains documents contenus dans ces dossiers sont conservées par le supérieur immédiat. Il s'agit généralement de copies d'actes de nomination, de correspondance ou d'autorisations d'absences. Ces copies sont rangées dans des classeurs verrouillés dont l'accès est limité au supérieur immédiat et à sa secrétaire.

Au cours du prochain exercice financier, la Régie du logement émettra une directive visant à rappeler au personnel de direction, les responsabilités qu'il doit assumer en cette matière de même que les procédures à respecter.

De plus, les priorités d'action identifiées par la Régie pour l'année 2002-2003 sont à l'effet que la *Politique-cadre en matière de protection des renseignements personnels* et la *Politique sur l'utilisation des réseaux électroniques, d'Internet et du courrier électronique* feront l'objet d'une directive.

La Politique linguistique

Depuis 1998 la *Politique linguistique de la Régie du logement* est en vigueur. Approuvée par l'Office de la langue française, la politique linguistique s'har-

monise à la mission de la Régie qui veille à ce que ses règles soient appliquées par tout le personnel y compris les adjudicateurs.

La Politique insiste sur la maîtrise de la langue française qui est la langue des communications institutionnelles, des textes et des documents. C'est donc en français que sont rédigées les communications écrites avec le public; c'est aussi la langue des services à la clientèle, celle du travail, celle sur les normes d'achat et aussi sur les règles relatives aux technologies de l'information. L'article 2.2.2 des directives de la Politique précise néanmoins que de par la nature des activités judiciaires, quasi judiciaires et d'information de la Régie du logement, les dépliants et brochures d'information sur la loi et les règlements sont traduits en anglais et disponibles pour cette clientèle sur demande. Toutefois, dans le cas des présentoirs, en libre service, la Régie s'assure que le texte anglais d'un dépliant ou d'une brochure d'information sur la loi et les règlements, sera retiré si le texte français n'est pas disponible.

Fidèle à sa politique, la Régie du logement a, durant l'exercice 2001-2002, utilisé son pouvoir d'achat de manière à favoriser les fournisseurs qui respectent les exigences de la Charte de la langue française.

De même, en application du point 20 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* et du point 7.2.4 de la Politique linguistique de la Régie du logement, le rapport annuel de la politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information a été transmis à l'Office de la langue française.

L'accès à l'égalité

En obtenant un taux d'embauche de personnes appartenant à des groupes cibles de près de 27 % la Régie a contribué de façon significative à l'atteinte des objectifs gouvernementaux en matières d'accès à l'égalité.

En effet, au cours du dernier exercice financier, la Régie a recruté 15 personnes pour combler des postes réguliers dont 3 personnes membres de communautés culturelles et une personne handicapée. Quant aux 11 autres personnes recrutées, il s'agissait de personnes déjà à l'emploi de la Régie à titre occasionnel et qui bénéficiaient d'une priorité d'embauche puisque leur nom était inscrit sur les listes de déclaration d'aptitudes émises à la suite de concours réservés au personnel occasionnel de la fonction publique.

Enfin, précisons que 8 des 13 étudiants embauchés par la Régie dans le cadre du programme gouvernemental d'emplois d'été appartenaient à des groupes cibles.

Annexes

Annexe I

Liste des règlements d'application

En vertu de l'article 108 de la Loi sur la Régie du logement (LRQ, c. R-8.1), le gouvernement a promulgué les règlements suivants :

- Règlement sur les critères de fixation de loyer (1985) 117 G.O. II, 2305
- Tarif des frais exigibles à la Régie du logement (1997) 129 G.O. II, 2391
- Règlement sur les formulaires de bail obligatoire et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire (1996) 128 G.O. II, 4855
- Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement (1985) 117 G.O. II, 3297

En vertu de l'article 85 de la Loi sur la *Régie du logement* (LRQ, c. R-8.1), l'Assemblée des régisseurs a adopté le règlement suivant :

- *Règlement sur la procédure devant la Régie du logement* (1992) 124 G.O. II, 6935

Annexe II

Les valeurs de la Régie du logement

Pour remplir adéquatement leur mission, les membres de la Régie du logement partagent des valeurs organisationnelles qui inspirent leur conduite et confèrent de la cohésion aux actions individuelles. Être un membre de la Régie du logement, c'est croire à la justice, adopter un comportement éthique et endosser les valeurs suivantes :

La qualité du service sous-entend une préoccupation constante de répondre efficacement, dans le cadre de sa mission, aux attentes du citoyen. Primauté est accordée à la compétence, à la clarté, à la précision et à la diligence dans toutes les interventions auprès du citoyen.

Le respect englobe le respect de soi, de la clientèle et de toutes les personnes avec qui l'on transige dans l'organisation. C'est une question de courtoisie, d'écoute, d'honnêteté et d'intégrité.

La coopération se traduit par la valorisation d'une culture où l'on fait appel à la collaboration, à l'esprit d'équipe et à un réseau de communication interne sans faille. C'est favoriser l'établissement d'une confiance mutuelle et la mobilisation des énergies en vue de réaliser les objectifs communs.

L'engagement, c'est démontrer par son attitude, son comportement et ses actions, que l'on croit à la mission de la Régie du logement; c'est s'impliquer au quotidien dans la recherche de l'excellence.

Annexe III

Liste des régisseurs
2001 - 2002

Bégin, Marc
Bernard, Gérald[1]
Bertrand, Carole
Bisson, Jean
Bissonnette, Christine
Cadieux, Pierre H.[1]
Champigny, Francine
Chicoyne, Hélène
Choinière, Gabrielle
Cloutier, Jacques
Courtemanche, Claire[1]
De Palma, Luce
Desjardins, France
Dubé, Michel
Ducheine, Suzie
Dumont, Danielle
Gagnon, Pierre C.
Gagnon Trudel, Johanne[1]
Giroux, Johanne
Harvey, Luc
Hurlet, Jean-Pierre
Jodoin, Francine
Joly, Gilles[1]
Laflamme, Daniel
LeBlanc, Pierre
Mercier, Dina
Moffatt, Éric Luc
Nobile, Rosario

1. Membre du Bureau de révision.

Novello, Claudine[2]
Pellerin, Paul
Pothier, Jean-Claude[1]
Thérien, Pierre[1]

Liste des Greffiers spéciaux 2001-2002

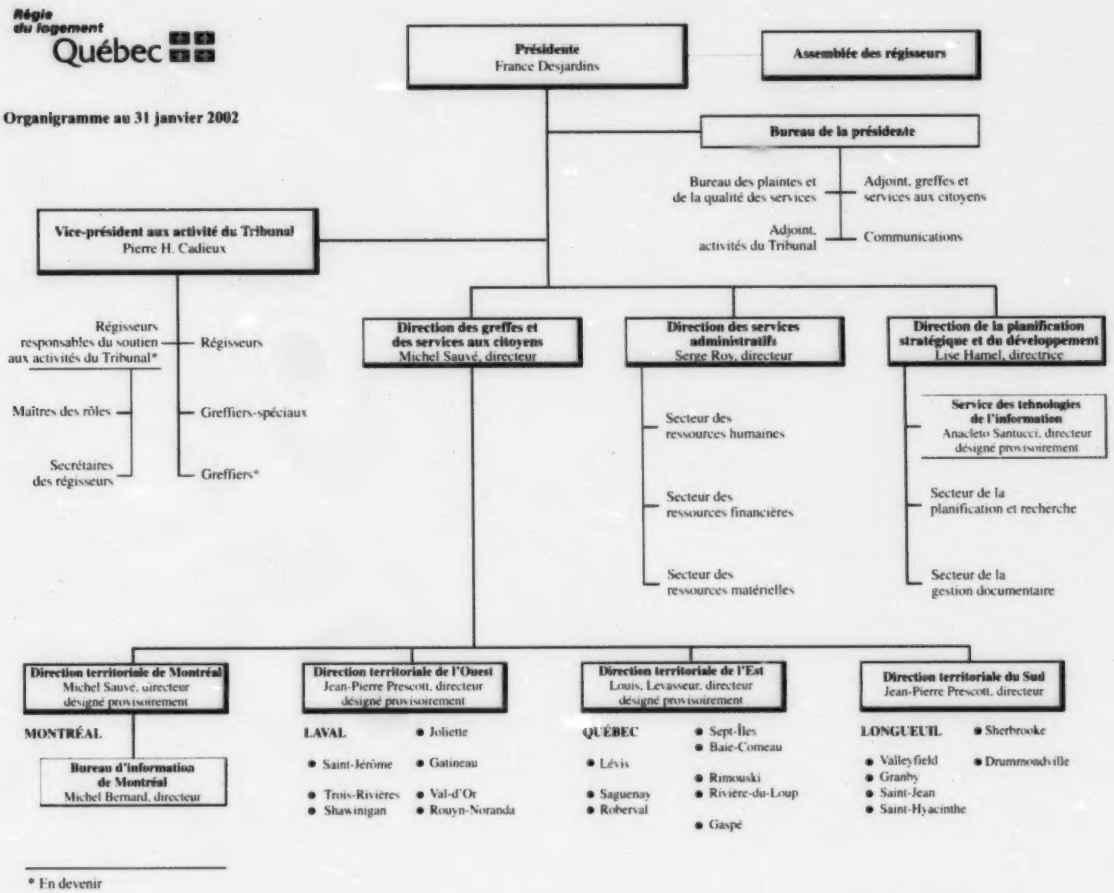
Brassard, Pierre
Chartrand, Ginette
Couture, Claude
Landry, Jean-Yves
Levasseur, Louis
Morin Houde, Anne
Poitras, Marie

2. Entrée en fonction le 30 avril 2001.

Annexe IV

L'organigramme de la Régie du logement

En implantation



* En devenir

Annexe V

Causes introduites ou relancées, selon le statut du demandeur et le recours exercé, de 1999-2000 à 2001-2002

				Variations	
	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2000-2001	2001-2002
Demandes de recouvrement-résiliation	35 680	36 709	37 804	3%	3%
Introduites par les propriétaires	34 250	35 228	36 258		
Causes relancées	1 430	1 481	1 546		
Causes civiles (autres)	27 142	27 166	27 478	0%	1%
Causes introduites par les propriétaires	18 036	18 003	18 445		
Demandes réliées au déguerpissement	4 782	3 524	2 540		
Résilisation de bail	6 462	7 938	8 762		
Recouvrement de loyer autre que sur rôle spécialisé	3 647	3 153	2 837		
Rétractation d'une décision	373	444	502		
Reprise du logement	621	816	1 277		
Dommages-intérêts	1 084	997	1 058		
Expulsion après échéance du bail	297	307	385		
Ordonnances	244	293	320		
Autorisation de convertir en copropriété divise	129	94	146		
Aliénation d'un ensemble immobilier	11	15	12		
Recours propres aux logements à loyers modique	9	12	10		
Travaux majeurs (autorisation)	22	59	68		
Autres recours	355	351	528		
Causes introduites par les locataires	7 884	7 855	7 809		
Résiliation de bail	1 523	1 223	825		
Diminution de loyer	2 308	2 479	2 717		
Dommages punitifs ou exemplaires	447	419	451		
Autres dommages-intérêts	885	856	788		
Rétractation d'une décision	1 368	1 589	1 623		
Autorisation de déposer le loyer	317	311	409		
Restitution d'une somme due	181	145	126		
Ordonnances	125	196	174		
Recours entre colocataires	114	113	85		
Recours propres aux logements à loyer modique	85	81	67		
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	22	38	57		
Autres recours	509	405	487		
Causes relancées	1 222	1 308	1 224		
Demandes de fixation	3 538	6 377	11 060	80%	73%
Introduites par les propriétaires	3 379	6 065	10 525		
Introduites par les locataires	144	281	480		
Causes relancées	15	31	55		
Demandes de révision	75	78	305	4%	291%
Introduites par les propriétaires	32	35	148		
Introduites par les locataires	43	43	155		
Causes relancées	0	0	2		
Ensemble des causes	66 435	70 330	76 647	6%	9%
Introduites par les propriétaires	55 697	59 331	65 376	7%	10%
Introduites par les locataires	8 071	8 179	8 444	1%	3%
Causes relancées	2 667	2 820	2 827	6%	0%

Annexe VI

Bureaux de la Régie et des autres localités où elle siège

BAIE-COMEAU
625, boulevard Laflèche
Rez-de-chaussée, bureau 701
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5
Téléphone : (418) 295-4012 1-800-489-9834
Télécopieur. : (418) 295-4010

DRUMMONDVILLE
1680, boulevard Saint-Joseph, 2e étage
Drummondville (Québec) J2C 2G3
Téléphone : (819) 475-8723 1-800-378-2578
Télécopieur : (819) 475-8667

GASPÉ
96, Montée Sandy Beach
Bureau 1.05, 1er étage
Gaspé (Québec) G4X 2W4
Téléphone : (418) 360-8874 1-800-280-1874
Télécopieur : (418) 360-8475

GRANBY
77, rue Principale
Bureau 1.26
Granby (Québec) J2G 9B3
Téléphone : (450) 776-7195 1-800-375-1804
Télécopieur : (450) 776-7171

HULL
Édifice Jos-Montferrand
170, rue Hôtel-de-Ville
4e étage, bureau 4.100
Hull (Québec) J8X 4C2
Téléphone : (819) 772-3080 1-800-676-2245
Télécopieur : (819) 772-3425

JOLIETTE
450, rue Saint-Louis
Rez-de-chaussée, R-C 11
Joliette (Québec) J6E 2Y8
Téléphone : (450) 752-6997 1-800-853-4219
Télécopieur : (450) 752-6911

JONQUIÈRE
3950, boulevard Harvey,
Rez-de-chaussée, bureau 10
Jonquière (Québec) G7X 8L6
Téléphone : (418) 695-8814 1-800-563-2245
Télécopieur : (418) 695-8194

LAVAL
2800, boulevard Saint-Martin Ouest
3e étage, bureau 3.10
Laval (Québec) H7T 2S9
Téléphone : (514) 873-2245
Télécopieur : (450) 680-6026

LÉVIS
5130, boulevard de la Rive-Sud
Rez-de-chaussée
Lévis (Québec) G6V 4Z7
Téléphone : (418) 833-5224 1-800-693-5224
Télécopieur : (418) 833-4886
Ouvert les lundis, mardis, mercredis (pm) et vendredis.

LONGUEUIL
Édifice Montval
201, place Charles-Lemoyne
Rez-de-chaussée
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléphone : (514) 873-2245
Télécopieur : (450) 928-7741

MONTRÉAL
Village olympique
Pyramide Ouest (D)
5199, rue Sherbrooke Est
Rez-de-chaussée, bureau 2095
Montréal (Québec) H1T 3X1
Téléphone : (514) 873-2245
Télécopieur : (514) 864-3633

QUÉBEC
Place Québec
900, boulevard René-Lévesque Est
Rez-de-chaussée, bureau 120
Québec (Québec) G1R 2B5
Téléphone : (418) 643-2245 1-800-683-2245
Télécopieur : (418) 646-3570

RIMOUSKI
337, rue Moreault
Rez-de-chaussée
Bureau 07
Rimouski (Québec) G5L 1P4
Téléphone : (418) 727-3583 1-800-622-3583
Télécopieur : (418) 727-3968

RIVIÈRE-DU-LOUP
33, rue de la Cour, bureau 1.09
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 1J1
Téléphone : (418) 862-2992 1-800-762-2992
Télécopieur : (418) 862-7038

ROBERVAL
755, boulevard Saint-Joseph
2e étage
Roberval (Québec) G8H 2L4
Téléphone : (418) 275-3880 1-800-375-3880
Télécopieur : (418) 275-6465
Ouvert les mardis, mercredis, jeudis.

ROUYN-NORANDA
255, avenue Principale
Rez-de-chaussée, bureau RC-02
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Téléphone : (819) 763-3743 1-800-964-6743
Télécopieur : (819) 763-3585
Ouvert les lundis, mardis, jeudis.

SAINT-HYACINTHE
600, avenue Sainte-Anne
Rez-de-chaussée
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5G5
Téléphone : (450) 778-6727 1-800-774-7894
Télécopieur : (450) 778-6644

SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU
109, rue Saint-Charles, bureau RC-13
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 2C2
Téléphone : (450) 348-1108 1-800-948-1108
Télécopieur : (450) 348-4808

SAINT-JÉRÔME
500, boulevard des Laurentides
Bureau 1503A
Saint-Antoine (Québec) J7Z 4M2
Téléphone : (450) 569-7500 1-800-436-5881
Télécopieur : (450) 569-3157

SEPT-ÎLES
456, rue Arnaud
Bureau 1.05
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1
Téléphone : (418) 964-8188 1-800-480-4188
Télécopieur: (418) 964-8049

SHAWINIGAN
212, 6e Rue, RC 02
Shawinigan (Québec) G9N 8B6
Téléphone : (819) 537-6613 1-800-837-6613
Télécopieur : (819) 536-5684
Ouvert les mardis, mercredis, jeudis.

SHERBROOKE
740, rue Galt Ouest
1er étage, bureau 105
Sherbrooke (Québec) J1H 1Z3
Téléphone : (819) 820-3375 1-800-820-3375
Télécopieur : (819) 820-3274

TROIS-RIVIÈRES
100, rue Laviolette
Rez-de-chaussée, bureau 10
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Téléphone: (819) 371-6872 1-800-371-6872
Télécopieur: (819) 371-6097

VAL-D'OR
1335, chemin Sullivan
Rez-de-chaussée
Val-d'Or (Québec) J9P 1M2
Téléphone: (819) 354-4472 1-800-725-4472
Télécopieur: (819) 354-4941
Ouvert les lundis, mercredis, vendredis.

VALLEYFIELD
151, rue Salaberry Ouest, bureau 10
Salaberry-de-Valleyfield (Québec) J6T 2H8
Téléphone: (450) 370-6822 1-800-773-2871
Télécopieur: (450) 370-3194

En 2000-2001, la Régie a également tenu des audiences dans les localités suivantes:

Alma
Chibougamau
Chicoutimi
Dolbeau-Mistassini
Îles-de-la-Madeleine
Kuujjuaq
La Malbaie
La Tuque
Matane
Mont-Laurier
New Carlisle
Saint-Joseph-de-Beauce
Sainte-Anne-des-Monts
Sorel
Thetford Mines
Victoriaville

Annexe VII

État financier de l'exercice terminé le 31 mars 2002

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié l'état des revenus et dépenses de la Régie du logement de l'exercice terminé le 31 mars 2002. La responsabilité de cet état financier incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur cet état financier en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. la vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans l'état financier. Elle comprend également l'évaluation des conventions comptables suivies et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble de l'état financier.

À mon avis, cet état financier donne, à tous les égards importants, une image fidèle des revenus et des dépenses de la Régie pour l'exercice terminé le 31 mars 2002 selon les conventions comptables énoncées à la note 2. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale par intérim,

Doris Paradis

Doris Paradis, CA
Québec, le 22 mai 2002

RÉGIE DU LOGEMENT
REVENUS ET DÉPENSES
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2002

	2002	2001
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Frais exigibles des locateurs locataires	3 863 640 $	3 461 027 $
Autres	70 984	82 466
	3 934 624 $	3 543 493 $
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements et avantages sociaux	10 481 632 $	10 404 428 $
Loyers	1 635 133	1 648 887
Transport et communication	870 083	902 533
Services professionnels et administratifs	319 642	277 240
Entretien et réparations	43 313	47 676
Fournitures et approvisionnements	106 994	152 818
Amortissement des immobilisations	231 648	235 338
Autres	4 656	5 053
	13 693 101 $	13 673 973 $

FONDS EN FIDÉICOMMIS (note 3)

ENGAGEMENT (note 4)

POUR LA RÉGIE

Pierre H. Cadieux, Vice-président

Serge Roy, Directeur des services administratifs

RÉGIE DU LOGEMENT
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2002

1. CONSTITUTION ET OBJETS

La Régie du logement, organisme constitué selon la *Loi sur la Régie du logement* (L.R.Q., Chapitre R.8.1), a pour objets, entre autres, de renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement, de favoriser l'harmonisation de leurs relations, de trancher les litiges qui les opposent et de publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les régisseurs.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les dépenses de la Régie sont payées à même les deniers accordés annuellement à cette fin par le Parlement.

La préparation de l'état des revenus et dépenses conformément aux conventions comptables énoncées exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses qui ont une incidence sur les montants comptabilisés des revenus et des dépenses au cours de l'exercice. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs.

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité de caisse.

Les dépenses assumées par le gouvernement du Québec sont inscrites selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les dépenses comprennent le coût des biens et services acquis au cours de l'exercice, à l'exception des immobilisations pour lesquelles un amortissement annuel est comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile.

Catégorie	**Durée**
Matériel et équipement	5 ans
Équipement informatique	3 ans

Les cotisations à titre d'employeur au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics, au Régime de retraite des fonctionnaires et au Régime de retraite du personnel d'encadrement sont défrayées à même les crédits de différents ministères et organismes du gouvernement et ne sont pas présentées dans l'état des revenus et dépenses. Les cotisations envers ces régimes gouvernementaux sont de 250 582 $ (2001 : 267 614 $). Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie ne sont pas présentés étant donné qu'ils ne sont pas défrayés à même les crédits de la Régie.

Les opérations de la Régie, étant des opérations du Fonds consolidé du revenu, aucun bilan n'est présenté et ses revenus et dépenses sont également divulgués dans les états financiers du gouvernement du Québec (Programme 7 du ministère des Affaires municipales et métropole).

3. FONDS EN FIDÉICOMMIS

La Régie détient des fonds en fidéicommis représentant des dépôts de loyers provenant de locataires. Au 31 mars 2002, ces dépôts totalisaient 257 090 $ (249 691 $ au 31 mars 2001).

4. ENGAGEMENTS

La Régie du logement s'est engagée en vertu de contrats de location-exploitation échéant jusqu'en 2011 à verser un montant de 1 714 657 $ pour des locaux, de l'aménagement et de l'équipement. Les paiements minimums futurs s'établissent comme suit :

2003	563 742 $
2004	140 911
2005	139 311
2006	139 311
2007	139 311
2008 et subséquemment	592 071
	1 714 657 $

5. OPÉRATION NON MONÉTAIRE CONCLUE AVEC UN APPARENTÉ

Au cours de l'exercice, la Régie a conclu une entente d'échange de services sans transfert monétaire avec un organisme inclus dans le périmètre comptable du gouvernement du Québec. L'éditeur fournit divers services de communication, d'édition et d'impression en échange d'une redevance pour la vente de baux résidentiels. La valeur d'échange de ces services s'élève à 225 000 $ dont une portion non utilisée de 37 930 $ au 31 mars 2002.